



“KIEZEN VOOR CENTRIC BETEKENT KIEZEN VOOR ÉÉN ICT-AANSPREEKPUNT”

Manager Services Sales Ton Jansen kan met enige fantasie een dinosauriër op ICT-services gebied worden genoemd. “Ik ben gelukkig nog lang niet uitgestorven! Maar inderdaad: ik ben in 1985 op de contract-administratie van een services afdeling begonnen en heb allerlei functies – administratie, verkoopondersteuning, service delivery manager en accountmanager – doorlopen. Heel interessant, want er is natuurlijk nogal wat veranderd. Niet alleen op technisch vlak, overigens, maar ook waar het de kosten betreft. Ik kan me herinneren dat we ooit een VAX-computer aan een multinational verkochten. De kosten – een miljoen gulden – werden op een kladblokje genoteerd, handtekening eronder en klaar. Dat waren destijds nog volkomen normale bedragen!”

Die tijden liggen ver achter ons en Ton's team – zes professionals – streeft naar goede service tegen aantrekkelijke tarieven. “Leuk werk, want we komen met zeer diverse sectoren – van overheid tot gezondheidszorg en bedrijfsleven – in aanraking. Daar zitten ook organisaties tussen die geen Centric-applicaties

gebruiken, want we leveren onze services aan elke klant die dit wenst, zolang het maar om A-merken gaat.” Dat organisaties voor een centrale service-partner kiezen, is volgens Ton verstandig. “Je kunt natuurlijk merkspecifieke ondersteuning inkopen en het onderhoud van bijvoorbeeld HP-producten aan HP

overlaten. Maar als je met een complexe storing wordt geconfronteerd, waarbij niet direct duidelijk is wat het probleem precies veroorzaakt, dan heb je per definitie te maken met meerdere partijen. Partijen die maar al te vaak naar elkaar gaan wijzen, zodat oplossingen lang op zich laten wachten.”

Van schijf tot server

“Door al het onderhoud bij Centric onder te brengen, heb je één centraal aanspreekpunt voor alle mogelijke storingen. Of het nu gaat om een kapotte harde schijf, een weigerachtige server, om Windows of om Cisco: onze medewerkers zijn ervaren allrounders die ICT-omgevingen integraal kunnen overzien en kennis hebben van de meest uiteenlopende producten. Dat is belangrijk, want binnen veel organisaties is niet alleen sprake van apparatuur van verschillende merken, maar ook van verschillende leeftijden. In sommige gevallen gaat het zelfs om apparatuur die de fabrikant niet meer ondersteunt. Als dat toevallig een bedrijfskritische toepassing is en zich een storing voordoet, dan is het natuurlijk prettig wanneer er een partij voor je klaarstaat die wél een oplossing kan bieden. Als we aan de juiste onderdelen kunnen komen, pakken we ook die storingen op. Zelf, of via onze partners die ervaring binnen bepaalde markten met zich meebrengen. Dat betekent ook dat je in principe geen onderhoud meer aan de systemen hoeft te verrichten; als je voor Centric kiest, nemen we je al het werk uit handen.”

Binnen twee uur paraat

Uiteraard bepaalt een klant zelf welk serviceniveau wordt geleverd. Ton: “Dat kan behoorlijk ver gaan. Een aantal jaren geleden hebben we bijvoorbeeld een aanbesteding van de gemeente Rotterdam gewonnen. In dat contract is bepaald dat we 24 uur per dag, zeven dagen per week, service moeten verlenen, waarbij we altijd binnen twee uur op de locatie van de storing aanwezig moeten zijn. Overdag, 's nachts, tijdens feestdagen, middenin de WK-finale; als er een storing optreedt, moeten onze mensen er staan. Veel aanbieders kunnen dat niet waarmaken, bijvoorbeeld omdat ze niet voldoende mensen in dienst hebben of niet over de juiste onderdelen beschikken. Als grote speler kunnen wij zo'n commitment wel afgeven en daar maken onze klanten dan ook dankbaar gebruik van.”

Proactieve services

“We zijn hard bezig om proactieve serviceverlening vorm te geven. Nu komen we in actie als er een storing optreedt, maar straks willen we storingen voor zijn. Dat is een bewuste keuze, want we merken dat de markt hier behoefte aan heeft. Stel, een klant belt omdat een harde schijf niet meer werkt. In de meeste gevallen kun je dan volstaan met het plaatsen van een

nieuwe harde schijf. Maar het komt ook voor dat dit niet de oplossing is. Wat we in meer complexe omgevingen namelijk regelmatig zien, is dat hardware, software en firmware zo nauw zijn verweven, dat het plaatsen van een nieuwe schijf niet afdoende is, bijvoorbeeld omdat de firmware – de drivers – niet meer actueel zijn. Schijf en software werken dan dus niet samen.”

**‘Klanten hoeven geen duur,
overkoepelend contract af te sluiten,
maar kopen precies het aantal
uren in dat ze nodig hebben’**

Infrastructuur doorlichten

Om dergelijke problemen te ondervangen, werkt Ton momenteel een nieuw, proactief servicemodel uit. “Klanten kunnen er straks voor kiezen om hun infrastructuur enkele keren per jaar door te laten lichten. Onze specialisten brengen dan nauwkeurig in kaart wat er allemaal draait en wat eventueel geüpdate kan worden, zodat toekomstige downtime tot een minimum wordt beperkt. Overigens is dit een kostenefficiënte manier van werken, want we kiezen voor een Centric-benadering; je betaalt puur voor de consultancy en de inzet van onze specialisten blijft meestal tot enkele dagen per jaar beperkt. Klanten hoeven dus geen duur, overkoepelend contract af te sluiten, maar kopen precies het aantal uren in dat ze nodig hebben. Daarnaast hebben we besloten om ook de NetApp-storagesystemen zelf te gaan servicen. Steeds meer opdrachtgevers gebruiken die opslagsystemen. Die ontwikkeling betekent dus dat we een nog completere onderhoudspropositie kunnen aanbieden. Mijn persoonlijke verwachting is dat veel van onze klanten daarvan zullen profiteren, want de trend is toch dat mensen geen zin hebben om steeds bij andere partijen aan te moeten kloppen. En ik ben het daar helemaal mee eens. Als je auto niet start, ga je naar de garage. Zij zijn vervolgens verantwoordelijk voor de oplossing. Mensen zouden vreemd opkijken als ze zélf onderdelen bij partij X en manuren bij partij Y moesten inkopen. Bij ICT is dat helaas vaak nog de realiteit. Daar wil ik dus graag verandering in brengen.”

Voor meer informatie kunt u mailen naar magazine.ict-infrastructuren@centric.eu

SO
LUTI
ONS